

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO
JOHN VON NEUMANN**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE NIVEL FORMATIVO
PROFESIONAL TÉCNICO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“PROPUESTA DE MEJORA PARA LA CORRECTA DISTRIBUCIÓN DE LOS
PRODUCTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE
LOGÍSTICA DE LA EMPRESA MAYORISTA HND – TACNA, 2020”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO A NOMBRE DE LA NACIÓN DE:
PROFESIONAL TÉCNICO EN
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORES:

**BALUARTE MONGE, MICHELL KATHLEN PAULETT
REJAS CÉSPEDES, FIORELA BETZABE**

DOCENTES ASESORES:

**JOSÉ E. SILVA CALDERÓN
ENRIQUE A. CABELLOS BARBOZA**

**TACNA – PERÚ
2020**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

DEDICATORIA

Queremos agradecer primero a Dios, por permitirnos llegar a este momento tan especial en nuestras vidas tanto personales como profesionales. Por los triunfos y los momentos difíciles que hemos pasado y que nos han enseñado a valorar cada día más el esfuerzo que conlleva obtener nuestros objetivos. A nuestras madres por ser las personas que nos han acompañado y apoyado durante todo este trayecto estudiantil y de vida. A nuestros padres quienes con sus consejos han sabido guiarnos para culminar la carrera profesional. A nuestras amistades, que con sus recomendaciones nos ayudaron para llegar al final del camino. A nuestros profesores, por su tiempo invertido, por su apoyo, pero sobre todo por la sabiduría que nos transmitieron en el desarrollo de nuestra formación profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| ÍNDICE DE FIGURAS | 7 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 8 |
| RESUMEN | 10 |
| INTRODUCCIÓN | 11 |
| CAPÍTULO UNO: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO | 12 |
| 1.1. Título del tema | 12 |
| 1.2. Planteamiento del Problema | 12 |
| 1.3. Objetivo General | 13 |
| 1.4. Objetivos Específicos..... | 13 |
| 1.5. Justificación | 13 |
| 1.5.1. Justificación teórica | 13 |
| 1.5.2. Justificación Metodológica..... | 15 |
| 1.5.3. Justificación Práctica | 15 |
| 1.6. Definiciones Operacionales | 16 |
| 1.6.1. Logística..... | 16 |
| 1.6.2. Almacén | 16 |
| 1.6.3. Inventario | 16 |
| 1.6.4. Plan de mejora | 17 |

| | |
|--|----|
| 1.6.5. Mecanismos de control..... | 17 |
| 1.7. Metodología | 17 |
| 1.8. Alcances y Limitaciones..... | 18 |
| 1.8.1. Alcances..... | 18 |
| 1.8.2. Limitaciones | 19 |
| CAPÍTULO DOS: MARCO TEÓRICO | 20 |
| 2.1. Presentación de las bases teóricas..... | 20 |
| 2.1.1. Logística..... | 20 |
| 2.1.2. Almacén | 24 |
| 2.1.3. Actores en la cadena de suministros | 28 |
| 2.1. Análisis Comparativo de las Bases Teóricas..... | 29 |
| 2.2. Análisis Crítico de las Bases Teóricas | 34 |
| CAPÍTULO TRES: MARCO REFERENCIAL..... | 35 |
| 3.1. Reseña Histórica..... | 35 |
| 3.2. Filosofía Organizacional..... | 36 |
| 3.3. Diseño Organizacional | 37 |
| 3.4. Productos y/o servicios ofrecidos | 39 |
| 3.5. Diagnóstico Organizacional | 39 |
| 3.6. Análisis Crítico Referencial | 40 |
| CAPÍTULO CUATRO: DESARROLLO DEL TEMA | 42 |
| 3.4. Propuesta de Mejora..... | 42 |

| | | |
|----------------------------------|--|----|
| 5.4.1. | Identificación del área o variable a mejorar | 42 |
| 5.4.2. | Diagnóstico | 42 |
| 5.4.3. | Definición de propuesta y planes de acción..... | 42 |
| 5.4.4. | Definición de mecanismos de control | 43 |
| 5.4.5. | Análisis de los resultados | 43 |
| 5.4.6. | Definición de propuesta y planes de acción..... | 55 |
| 4.1.1. | Elección de sistema de almacenamiento..... | 61 |
| 4.1.2. | Definición de mecanismos de control | 67 |
| CAPITULO CINCO: SUGERENCIAS..... | | 69 |
| CONCLUSIONES FINALES | | 70 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | | 71 |
| ANEXOS..... | | 72 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Ubicación geográfica de la empresa en mención. | 18 |
| Figura 2. Estructura organizacional. | 38 |
| Figura 3. Organigrama organizacional. | 38 |
| Figura 4. Gráfico de pastel referente a la pregunta 1. | 43 |
| Figura 5. Gráfico de pastel referente a la pregunta 2. | 44 |
| Figura 6. Gráfico de pastel referente a la pregunta 3. | 45 |
| Figura 7. Gráfico de pastel referente a la pregunta 4. | 46 |
| Figura 8. Gráfico de pastel referente a la pregunta 5. | 47 |
| Figura 9. Gráfico de pastel referente a la pregunta 6. | 48 |
| Figura 10: Gráfico de pastel referente a la pregunta 7. | 49 |
| Figura 11. Gráfico de pastel referente a la pregunta 8. | 50 |
| Figura 12. Gráfico de pastel referente a la pregunta 9. | 51 |
| Figura 13. Gráfico de pastel referente a la pregunta 10..... | 52 |
| Figura 14. Gráfico de pastel referente a la pregunta 11..... | 53 |
| Figura 15. Gráfico de pastel referente a la pregunta 12..... | 54 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Cuadro comparativo de Tópico 1; 2; 3. | 34 |
| Tabla 2: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 1. | 43 |
| Tabla 3: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 2. | 44 |
| Tabla 4: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 3. | 45 |
| Tabla 5: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 4. | 46 |
| Tabla 6: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 5. | 47 |
| Tabla 7: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 6. | 48 |
| Tabla 8: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 7. | 49 |
| Tabla 9: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 8. | 50 |
| Tabla 10: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 9. | 51 |
| Tabla 12: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 11. | 53 |
| Tabla 13: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 12. | 54 |
| Tabla 14: Cuadro referencial al cronograma de acciones y tareas. | 57 |
| Tabla 15: Cuadro referencial al cronograma por meses de actividades. ... | 59 |
| Tabla 16: Cuadro referencial al cronograma de soluciones de problemas. | 61 |
| Tabla 17: Datos de productos obtenidos del inventario. | 62 |
| Tabla 18: Determinación de la participación monetaria de cada artículo en el valor total del inventario. | 64 |

Tabla 19: Participación de los artículos en % de la valorización.65

Tabla 20: Cuadro referencial de mecanismos de control.68

RESUMEN

En el presente trabajo se analizará la viabilidad de un plan de mejora para la empresa Mayorista HND – Tacna, 2020, mediante el área de logística para la correcta distribución y almacenamiento de los productos con los que trabaja la empresa.

En el capítulo 1, se mencionan los antecedentes que se le hizo a la empresa, los mismos que motivaron el estudio y desarrollo del trabajo

En el capítulo 2, se revisa la conceptualización de las bases teóricas, como fundamento conceptual para el desarrollo de los siguientes puntos a tratar.

En el capítulo 3, se revisa la información de la organización y los antecedentes de la misma frente a la problemática existente la cual se detalla en los capítulos presentados a continuación de este resumen. Se propone el plan de mejora y se realiza un análisis crítico de los puntos observados.

En el capítulo 4, se desarrolla a plenitud todos los aspectos del proyecto en base al estudio de los puntos a mejorar, se establecen objetivos, metodología y desarrollo de puntos clave para la viabilidad de la propuesta de mejora.

En el capítulo 5, se realizan sugerencias al planteamiento inicial del proyecto, señalando posibles mejoras que permitirán obtener mayores ingresos.

En el apartado de conclusiones, se presenta la opinión personal de los integrantes, como resultado de todo el estudio realizado.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo, es el resultado de poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante los años de estudio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado John Von Neumann de la ciudad de Tacna, a la espera de que el material pueda servir de fuente de consulta para la mejora de aspectos deficientes en la empresa Mayorista HND - Tacna.

Se consideró importante realizar un estudio para la propuesta de mejora de una empresa dedicada a la distribución de productos dentro y fuera de la ciudad de Tacna, teniendo en cuenta la importancia de contar no solo con productos de calidad, sino que además se de usar de manera adecuada todos los recursos y métodos para hacer que la distribución de los productos no sea solo una venta, sino una experiencia.

Se analiza la viabilidad de un plan de mejora para una empresa dedicada a la distribución de productos de higiene personal, estética, perfumería y cosméticos.

CAPÍTULO UNO: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.1. Título del tema

“Propuesta de mejora para la correcta distribución de los productos mediante la implementación del área de logística de la empresa mayorista HND – Tacna, 2020”.

1.2. Planteamiento del Problema

La empresa HND o HINODE, es una empresa brasilera dedicada fabricación y distribución de productos de belleza y de cuidado personal. Con el gran alcance que ha tenido a llegado a incursionar en distintos países llegando a Perú y sobre todo a Tacna, dando así la oportunidad a Sandro Miguel Salcedo Mamani en colocar un mayorista en la ciudad de Tacna. Mayorista HND – Tacna, se encarga de la distribución de productos de la marca, hacia las provincias y lugares a los que sean solicitados Las falencias que existen en esta empresa son diversas como el control del inventario o la distribución de la mercadería.

Es importante mejorar estos aspectos, porque al no tener una buena logística, la empresa se hace acreedora de problemas como la inconsistencia de mercadería física y la que debería figurar en el sistema, la falta de optimización del tiempo, no tener una cartera de clientes registrada para que pueda ser fidelizada y un exhaustivo control FIFO.

Por lo que es importante establecer un plan de mejora y a la vez implementar el área de logística con valiosos recursos que nos peritan

optimizar el área y corregir errores. Con el fin de mejorar el servicio brindado y así obtener la rentabilidad deseada.

1.3. Objetivo General

Mejorar el servicio de distribución de productos en la empresa Mayorista HND - Tacna, 2020, a través del correcto funcionamiento del área de logística.

1.4. Objetivos Específicos

- Evaluar las actuales deficiencias que presenta la empresa al no contar con la debida implementación del área de logística.
- Elaborar un plan de propuesta de mejora para el correcto control y la mejor distribución de los productos en la empresa.
- Finalizar con la propuesta de mejora con el objetivo de que la empresa HND – mayorista Tacna, ejecute y aplique la propuesta desarrollada.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

El profesor Armando Valdés Palacio, considerado “Padre de la Logística”, basa su ideología en algo que siempre observa en las empresas. El empresario tiene la idea de que, por ejemplo, finanzas es un área muy importante porque ahí se maneja la plata, marketing es importantísima porque por ahí ingresa el dinero, mientras que a logística hay que controlarla porque por ahí se va el dinero. Pero quienes trabajan en una

empresa deben tener conocimiento de lo que hacen las demás áreas, no pueden centrarse únicamente en su área, deben tener en cuenta sus relaciones con otras áreas.

Por ello notar la logística en las empresas, tiene la misma importancia que producción, finanzas, marketing, pero hay que darle esa importancia. Muchas veces los empresarios relegan al área logística o la confunden con compras. Pero se debe entender que todos los materiales que llegan a la empresa son adquiridos por compras, almacenados y luego distribuidos por logística. De manera que, desde la compra hasta la venta, todo el proceso, el abastecimiento, el almacenamiento y la distribución, es manejado por logística. Entonces, la logística es una actividad que recorre toda la empresa, que todos necesitan, pero a la que nadie le da la debida importancia.

Esta investigación tiene el propósito de mejorar el servicio de distribución de los productos mediante la implementación del área de logística para poder obtener un mejor control sobre el inventario existente en la empresa. Esto se realizará mediante la creación de sistemas como un kardex, distribución ABC, señalización y la creación de una cartera de clientes que dará por resultado el stock de la empresa, un mayor control FIFO y poder crear una cartera de clientes para fidelizarlos.

1.5.2. Justificación Metodológica

Para la realización de esta investigación se utilizará las encuestas como técnica para obtener los datos necesarios en cuanto a las deficiencias de la empresa. A la vez se contará con los especialistas necesarios en cuanto a la programación de los sistemas y distribución de la mercadería para un mayor y mejor control.

1.5.3. Justificación Práctica

Esta investigación y propuesta de mejora mediante la implantación del área de logística se realizará previo estudio, con la ayuda de una encuesta se podrá definir exactamente las deficiencias con las que cuenta la empresa. De ser esta respuesta positiva al proyecto, se dará paso a la creación de un kardex, el cual dará por resultado el stock de la empresa. Los productos serán organizados con el método del ABC para un mayor control FIFO. Se elaborará una cartera de clientes para en el debido momento, trabajar para lograr su fidelización.

De la misma manera se realizará un control sobre este plan para poder evaluar los cambios positivos y negativos de la empresa en cuanto a esta área.

1.6. Definiciones Operacionales

1.6.1. Logística

Dentro de la cadena de suministros, la logística nos servirá para la planificación, gestión y control del almacenamiento de los bienes, así como los servicios necesarios y el flujo de información generada, que va desde el punto de origen del producto hasta el punto de consumo y cuyo objetivo es cubrir nuestra demanda de consumidores.

1.6.2. Almacén

En cuanto al almacén, está enfocado en controlar, proteger e identificar los productos, así como registrar su salida y su entrada. Esto significa que se mejorará el servicio a los clientes, se reducirán los costos y se cumplirán con los estándares de calidad.

1.6.3. Inventario

Un inventario con una buena gestión permitirá conocer el valor real de la inversión y realizar funciones de compras, producción y ventas a distintos niveles. Son importantes para poder mantener el balance correcto de existencias en los almacenes.

1.6.4. Plan de mejora

Un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, en este caso ayudará a una mejor organización y control de nuestros productos para un mejor servicio.

1.6.5. Mecanismos de control

Este sistema interno se refiere a un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos estén de acorde a la ley.

1.7. Metodología

El presente trabajo se basará en una investigación, y el diseño de la investigación está calificado como uno de tipo “descriptiva” ya que se pretende manipular algunas de las variables, condiciones, sujetos y algunos datos preexistentes que nos permitan ahondar en la investigación.

Utilizamos este método ya que describe la situación del almacén, específicamente en el inventario. Para cumplir con los objetivos planteados en el trabajo, se realizarán los siguientes pasos:

- Proponer un plan de mejora que contará y pretenderá incorporar el kardex a la logística de la empresa.

- Posteriormente se analizarán los mecanismos para el control y medición de las encuestas que los trabajadores desarrollaron.

1.8. Alcances y Limitaciones

1.8.1. Alcances

Espacio geográfico de la investigación

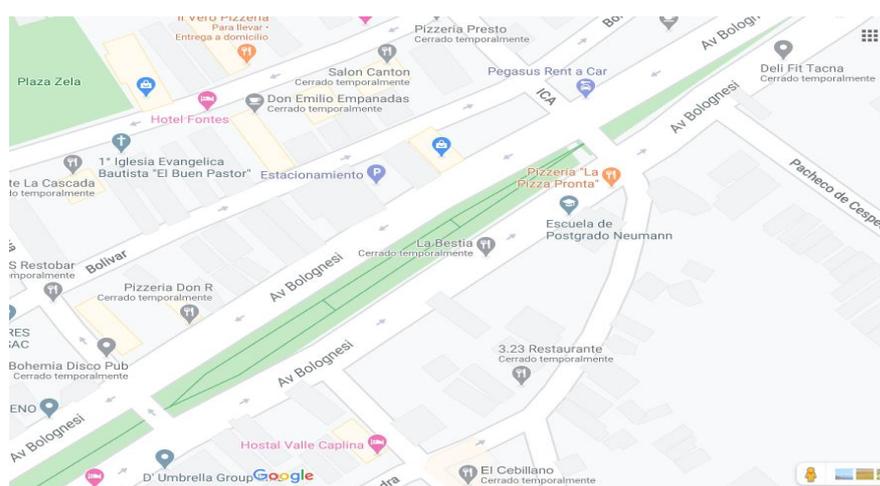


Figura 1: Ubicación geográfica de la empresa en mención.

Fuente: Google Maps

Dirección exacta: Av. Bolognesi 969 (cuatro casas más abajo del Instituto Neumann)

Ubicación geográfica: Mayorista HND – Tacna se encuentra ubicado en la ciudad de Tacna en el cercado de Tacna.

Periodo de la investigación: El periodo de la investigación de Mayorista HND en la ciudad de Tacna, Tacna – Perú fue realizada en Julio del 2020.

Sujetos que intervienen: Los trabajadores de la empresa Mayorista HND – Tacna.

1.8.2. Limitaciones

Las limitaciones que encontramos, afortunadamente, son escasas, pero existen:

- En cuanto a información, hubo dificultades al momento de acceder a una información sistematizada. Existía poco registro de la mercadería y el control que se tuvo de la misma fue mínimo.
- Al ser una empresa que recién comienza, el presupuesto es limitado.
- No se cuenta con trabajadores que tengan capacitación para poder manejar un sistema de inventario.
- El almacén es pequeño y la reubicación de la mercancía se limita al espacio reducido que existe.

CAPÍTULO DOS: MARCO TEÓRICO

2.1. Presentación de las bases teóricas

2.1.1. Logística

La logística es una pieza clave en la cadena de producción y/o suministro de cualquier empresa. A través de la logística, las empresas consiguen poner a disposición de los clientes sus productos y servicios en el momento y lugar adecuados.

¿Por qué es importante a la logística?

Satisfacer al cliente y brindar un servicio excelente es uno de los beneficios de una buena gestión logística. Los clientes exigen un mejor servicio y esto afecta a la cadena de suministro, exigiendo un servicio rápido, preciso y de calidad. Por lo tanto, la gestión logística es la responsable de satisfacer a los clientes.

Las gestiones logísticas son importantes a la hora de visibilizar la cadena de suministro de la empresa. Los Sistemas de Gestión de Transporte (TMS) analizan datos y rastrean el movimiento de mercancías a tiempo real dentro y fuera del mercado. Los gestores logísticos utilizan esta información para optimizar el proceso y evitar posibles negligencias. Estos análisis mantienen la cadena de suministro eficazmente en funcionamiento acompañado siempre de una visión operativa.

La logística empresarial. -

Supone la ejecución, planificación y control de todas las actividades relacionadas con la obtención, almacenamiento y

traslado de materiales (ya sea desde las materias primas necesarias en las primeras etapas del proceso de producción hasta los productos terminados que van directos al cliente final).

La logística implica orden en los procesos que involucran la producción y comercialización de mercancías. Para conseguir estos objetivos, la empresa no puede actuar a su libre albedrío y de manera espontánea. Todo lo contrario. Es necesario un estudio y planificación previos para diseñar un sistema de control de toda la actividad logística de la empresa en sí, haciéndola lo más eficaz y eficiente posible.

Funciones de la logística. -

Según Patricia Nuño (2017), la logística empresarial engloba todo un entramado de elementos y procesos que, de no gestionar de manera adecuada, la empresa posiblemente acabaría en la quiebra. La organización y planificación eficaz de la logística empresarial permite a las empresas optimizar procesos y reducir costos.

Entre las funciones y actividades que comprende la logística empresarial, podemos destacar las siguientes:

Servicio al cliente. -

Gracias a la logística el departamento de ventas puede gestionar los productos y servicios en función de las necesidades de los clientes. Además, los tiempos de respuesta

se reducirán y serán de mayor calidad. Una buena organización permite aligerar cualquier proceso.

Diseñar y planificar rutas de transporte más adecuadas y óptimas, así como el modo y el medio que se debe emplear para distribuir los productos a los clientes.

Gestión de inventarios. -

Almacenamiento tanto de materias primas, como productos intermedios como productos acabados. El almacenamiento de materiales se hará en función de los sistemas de venta de la empresa, de los productos más demandados por los clientes, o los más perecederos. El sistema de almacenamiento entre una empresa y otra puede distar muchísimo. Son muchos elementos los que hay que tener en cuenta: tipo de producto, tamaño, espacio y lugar de almacenamiento, etc. En definitiva, llevar un exhaustivo control del stock.

Procesamiento de pedidos. -

La buena gestión y planificación del stock, permite procesar los pedidos de manera muy rápida, satisfaciendo la demanda de los clientes de forma eficaz.

Gestión de datos, conociendo mejor nuestro propio producto y sistema de almacenamiento. Podemos obtener gran cantidad de información, referente a pedidos, horarios de mayor concentración de dichos pedidos, detección de errores e incidencias, etc.

Conseguir una logística óptima es complicado, por lo que se plantean 7 claves de la logística:

- Producto correcto disponible.
- Cantidades correctas. - Se debe mantener un nivel de inventario o stock adecuado y que permita proveer de producto ante las necesidades de los clientes. En todo caso, debe evitarse siempre la ruptura de stock.
- Condiciones correctas. - Cuidar el transporte y almacenamiento de materiales, cuidando el producto y evitando cualquier desperfecto, sobre todo al trabajar con material frágil. Más información sobre la logística de almacenamiento.
- Lugar correcto de los materiales, para maximizar la eficiencia y facilitar el trabajo de búsqueda y detección de cualquier producto que necesitemos.
- Tiempo correcto. - Cumplir con los plazos y evitar demoras innecesarias. Cualquier retraso, será un coste para nuestro negocio.
- Para el cliente correcto, es decir, debemos centrarnos en suministrar a nuestro target o público objetivo.
- Coste correcto. - Buscar soluciones de logística que nos den mayores ventajas a nivel de costes, sin renunciar a calidad y condiciones de nuestro producto.

2.1.2. Almacén

Cuando se plantea el diseño del proceso productivo de nuestro negocio, es necesario tener en cuenta la necesidad de un lugar donde se pueda acumular todas las materias primas que se recibe y los posteriores productos terminados. Por ello, una de las cuestiones más importantes de la logística empresarial es el almacenamiento de productos, ya que en función de la capacidad que se tenga de almacenamiento se podrá determinar el rendimiento de la producción.

¿En qué consiste?

Según David López (2018) , el almacenamiento en la empresa se entiende hoy en día como un proceso funcional de la compañía en él se guardan los materiales necesarios para el proceso productivo y el stock que más tarde será vendido. Anteriormente, se podía entender como el lugar de la empresa en el que se apilaban los recursos y productos hasta el momento que fueran necesarios. Sin embargo, en la actualidad, el almacenamiento ha adquirido una gran importancia ya que puede convertirte en un factor crucial para la mejora del rendimiento y la eficacia de las organizaciones.

Son muchas las funciones que posee el almacenamiento en una organización. Entre ellas podemos encontrar el control de los recursos necesarios para la gestión de compras en la empresa, o el cuidado de los productos terminados para que

estén en perfectas condiciones en el momento de la venta. Debemos tener en cuenta que el almacenamiento determinará el proceso de producción en todo momento. Si no disponemos de los materiales necesarios en el momento adecuado, o si tenemos el almacén lleno, se romperá la cadena productiva.

Menciona también, en función de las características del producto que ofrezca cada empresa realizará una gestión del almacenamiento totalmente diferente. Podemos encontrar diferentes modelos de almacenes, dependiendo de las características y los objetivos que posean cada uno de ellos. Por ejemplo, no se gestionará de la misma forma el almacén de una cadena de montaje, que el almacén de alimentos perecederos como los vegetales y frutas, o productos estacionales como los helados y los turrónes.

¿Qué clases de almacenes existen y cómo influye en la logística empresarial?

A continuación, analizaremos, en el ámbito de la logística empresarial, cinco tipos de almacenamiento según López:

Almacén privado. -

Este tipo de almacén pertenece a y está dirigido por proveedores de canales y distribuidores. Además, se usan en su propia actividad de distribución de las empresas. Por ejemplo, una importante cadena minorista puede tener varios almacenes regionales o «centros logísticos» que abastecen a sus tiendas.

Por otro lado, un mayorista puede gestionar un almacén donde recibe productos y los distribuye.

Almacén Público. -

El almacenamiento público es básicamente un espacio que puede ser alquilado para satisfacer necesidades de distribución a corto plazo. Los minoristas que dirigen sus propios almacenes privados pueden buscar, de forma ocasional, un espacio adicional de almacenamiento si sus instalaciones están completas o si están realizando una compra especial de productos de gran tamaño. Por ejemplo, los minoristas pueden solicitar mercancías extras con el fin de prepararse para ventas en el establecimiento o pueden solicitar una gran cantidad de un mismo producto que un proveedor ofrece a un precio promocional bajo.

Almacén Automático. -

Gracias a los avances en tecnología informática y robótica, muchos almacenes disponen actualmente de capacidades automatizadas. El nivel de automatización varía desde una pequeña cinta transportadora hasta una instalación completamente automatizada. De hecho, muchos almacenes usan máquinas para que carguen con casi todas las actividades de distribución físicas. Por ejemplo, mover palés llenos de mercancía por edificios que pueden tener varios pisos de altura y enormes pasillos.

Almacén de control sistematizado. -

Los almacenes se encargan de guardar gran variedad de productos. Además, incluidos aquellos que necesitan un almacenamiento especial, como es el caso de congeladores, entornos con control de humedad para productos delicados, tanto productos como flores; e instalaciones libres de suciedad para el manejo de productos informáticos altamente sensibles.

Centros de distribución. -

Existen algunos almacenes donde se conservan productos de forma muy temporal. Estos almacenes sirven como puntos en el sistema de distribución donde se reciben los productos de numerosos proveedores y se envían rápidamente a los clientes. En algunos casos determinados, como sucede en los centros de distribución que manejan alimentos perecederos (por ejemplo: productos), la mayor parte del producto llega por la mañana temprana y se distribuye al final de la jornada.

Almacenes aduaneros. -

Los almacenes aduaneros están autorizados por el gobierno para aceptar mercancías importadas con el fin de ser almacenadas. Además, jugando un papel fundamental en la logística empresarial hasta que se realiza el pago de los derechos de aduana. Están ubicados cerca de los puertos y están dirigidos por el gobierno o funcionan bajo el control de las autoridades aduaneras.

Se requiere que el almacén entregue una empresa o una fianza que no permitirá que las mercancías sean retiradas sin el consentimiento de las autoridades aduaneras. Las mercancías se conservan como fianza y no pueden retirarse sin pagar los derechos de aduana. En otras palabras, el propietario no puede recuperarlas o intervenirlas sin el permiso de las autoridades aduaneras. De ahí el nombre de almacenes aduaneros.

2.1.3. Actores en la cadena de suministros

Los siguientes son los actores en la cadena de abastecimiento:

Proveedores: Elemento inicial de la cadena de Abastecimiento, se definen como las personas física u organizaciones que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios. Un proveedor certificado permitirá ofrecer productos con los requerimientos necesarios por el fabricante y permitirá asegurar su calidad y el tiempo de entrega en el momento y lugar adecuado.

Fabricantes: Un fabricante se dedica a transformar materia prima para la construcción de un producto. La fábrica se dedica a elaborar productos o servicios que se encuentran regidos por los requerimientos y especificaciones de los clientes. La fábrica es parte esencial en la calidad en la elaboración de productos terminados.

Distribuidores: Es aquella persona u organización que se encarga de distribuir los productos terminados en los puntos de venta que tienen contacto con el consumidor final. Es una parte vital de la cadena de abastecimiento debido a que una inadecuada manipulación del producto puede anular todo el proceso de calidad realizado en la fábrica.

Detallistas: Es un Comerciante que vende al por menor o detal una mercancía. Es el punto de contacto directo con el cliente o consumidor final, por esto es necesario ofrecer un óptimo servicio y una presentación adecuada del producto a ofrecer.

Clientes o Consumidor: Es la persona u organización que adquiere, realiza o disfruta de bienes, productos o servicios. Parte vital de la cadena de abastecimiento, debido a que estos son la razón de ser del negocio. (JAICAL, 2008)

2.1. Análisis Comparativo de las Bases Teóricas

| Tópico 1 | | Autor 1 Alexander Correa Espinal | Autor 2 Francisco García Santiago | Autor 3 Rodrigo Gómez Montoya |
|--------------------------|---|---|---|--|
| Tópico clave N° 01 | Aplicación de la tecnología en la cadena de suministros. | La cadena de suministro se ha convertido en un concepto fundamental para que las empresas mejoren las relaciones con los clientes, proveedores, y alcancen, tomándola como una ventaja competitiva. (Correa Espinal , 2015) | Los enfoques de gestión siempre se están reinventando acorde con las nuevas expectativas del mercado y la VISIÓN GERENCIAL presiones tecnológicas del medio. Es así como los postulados básicos propuestos por el análisis de las cadenas de suministros, aplicados idóneamente, conducen a mejorar significativamente la productividad de las organizaciones. (García Santiago , 2010) | La cadena de abastecimiento son todos los entes involucrados en el proceso, es todo, es la conjunción del mercado y las industrias (industria bienes de consumo, la industria automotriz etc) donde la empresa compite y donde esta establece relaciones comerciales con proveedores de B&S, que alimentan su flujo productivo o de ventas en un contexto global basado en la demanda (pronósticos o proyecciones) que permite satisfacer el objetivo estratégico de la empresa a través y en cooperación con todas las actividades de la cadena de valor, donde se conectan las micro |

| | | | | |
|--|------------------------------|---|---|--|
| | | | | cadenas que finalmente pondrán el producto a disposición de los clientes en tiempo, forma y basado en sus expectativas. (Gomez Montoya , 2018) |
| La aplicación de la tecnología en la cadena de suministros, como bien lo mencionan los tres autores, nos ayudarán a encontrar armonía no solo entre clientes y proveedores, sino que estos serán relacionados directamente con el almacén, con el único fin de reducir tiempo, espacio y dinero. | | | | |
| Tópico 2 | | Autor 1 Jose Cela | Autor 2 José Jiménez Sánchez | Autor 3 Salvador Hernández García |
| Tópico clave N° 02 | Control de inventario | El control de los inventarios y la administración de almacenes son conocimientos y actividades que todo administrador y/o gerente de empresa debe manejar y saber diferenciar con claridad, con el objetivo de optimizar las operaciones logísticas de su empresa. Lograrlo tendrá como consecuencia múltiples beneficios | El almacenamiento está íntimamente involucrado con la conservación de los productos, y no con el simple hecho de arrumar o apilar mercancías. En este sentido los sitios donde se almacenan las mercancías deben procurar una efectiva protección de las mismas, con el propósito que mantengan sus características físico-químicas y en general, | Si bien la función principal de la Gestión de Almacenes es la eficiencia y efectividad en el flujo físico, su consecución está a expensas del flujo de información, este es un eje transversal de los procesos de gestión logística, y la gestión de almacenes no son la excepción. Debe ser su optimización, por tanto, objetivo de primer orden en la Gestión de Almacenes. Información para |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>en lo funcional, en la gestión de los mismos, pero sobre todo en lo económico. (Cela , 2017)</p> | <p>las propiedades y calidad suministradas en el sitio de origen. Adicionalmente, el almacenamiento es un proceso intermedio en la cadena de distribución, por tanto, debe contar con los equipos, infraestructura y espacios necesarios para el proceso de recibo, movilización y despacho de las mercancías. (Jimenez Sanchez, 2012)</p> | <p>gestión. Identificación de ubicaciones. Identificación y trazabilidad de mercancías. (Hernandez Garcia , 2015)</p> |
|--|---|--|---|

Como se observa, los tres autores tienen diferentes opiniones con respecto al control de inventario, sin embargo, los tres en mención, nos dan como conclusión que, el control de inventario es crucial para toda empresa y se debe tener en cuenta 3 pilares, los productos, la distribución final y el tipo de almacén que se desea manejar.

| Tópico 3 | | Autor 1 Sebastián Juárez | Autor 2 Bryon Arizala | Autor 3 Alfonso Corrales |
|----------|--|--|---|---|
| | | <p>La administración operativa de la logística se relaciona con el movimiento y almacenamiento del inventario en forma de materiales, trabajo en proceso y productos terminados. Las</p> | <p>El flujo de materiales en el almacén responde a una de sus características intrínsecas, puesto que la estancia de los productos dentro del almacén es temporal y todo lo que entra en la</p> | <p>Una de las necesidades básicas dentro de la cadena de suministro en esta época es la gestión adecuada de los almacenes, inventarios y pedidos, por lo cual, es cada vez más urgente realizar los</p> |

| | | | | |
|---------------------------|----------------------------|--|--|---|
| Tópico clave N° 03 | Flujo de Inventario | <p>operaciones comienzan con el embarque inicial de material 0 una pieza componente por parte de un proveedor y finalizan cuando se entrega un producto fabricado 0 procesado a un cliente. Desde la compra inicial de un material 0 componente, el proceso logístico añade valor al desplazar el inventario cuando y donde se necesita. en condiciones regulares, los materiales y los componentes adquieren valor en cada paso de su transformación. (Juarez, 2016)</p> | <p>instalación ha de volver a salir. Este flujo en el almacén puede ser simple o complejo, dependiendo de cada empresa, de las operaciones internas que se lleven a cabo con la mercancía, de la cantidad de esta y de la forma de moverla. Los distintos flujos de materiales se pueden ilustrar mediante sencillos flujogramas o diagramas de flujo. (Arizala, 2010)</p> | <p>procesos inherentes a las actividades de abastecimiento y almacenamiento de manera rápida, automática y libres de errores. En este artículo se integran dos temas de creciente interés en el sector logístico hoy en día, toda vez que contribuyen a la gestión de la cadena de abastecimiento y a la adecuada administración de flujos de materiales, información y financieros: los sistemas de administración de almacenes y la definición de estrategias de inventarios, buscando ofrecer al lector elementos que les permitan optimizar sus actividades del día a día, eliminando las restricciones principales a lo largo de todo el</p> |
|---------------------------|----------------------------|--|--|---|

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| | | | | conducto de suministros. (Corrales , 2015) |
| Sacamos con conclusión, que el flujo de inventario, va a depender mucho del producto y del método que a la empresa se le acomode, siempre y cuando siga con el flujo que todo almacén debe tener, para poder llevar a cabo el inventario correspondiente. | | | | |

Tabla 1: Cuadro comparativo de Tópico 1; 2; 3.

Fuente: Libros: “Logística Inversa, 2015”. “Logística, 2010”, “Universidad Nacional Colombia”. “UCJ, 2017”, “Cadena de Suministro, 2012”. “Un nuevo enfoque logístico, 2015”. “Gestión de Inventarios, 2016”. “Almacenamiento, 2010”. “Inventarios, 2015”.

2.2. Análisis Crítico de las Bases Teóricas

En la actualidad, la sociedad se encuentra en la constante búsqueda de alternativas y medios que les resulten cómodos al momento de obtener un producto y servicio. Al realizar un análisis de la importante tarea que tiene la logística en todos los procesos productivos y de consumo, Se pudo evaluar que el desempeño en esta área no asegura ninguno de los factores claves para la rentabilidad y competitividad ya que hay vacíos en la distribución y desempeño de la misma.

En el plan de mejora que se mostrará, se establece mejorar la eficacia y productividad de la empresa, para que así se obtenga la rentabilidad adecuada y debido posicionamiento de la empresa.

CAPÍTULO TRES: MARCO REFERENCIAL

3.1. Reseña Histórica

Historia

Con mucho trabajo y determinación, Sr. Francisco y Doña Adelaide Rodríguez fundaron HINODE en 1988 con una misión: ofrecer a las personas la oportunidad de cambiar de vida. Hoy, su hijo Sandro Rodríguez es el presidente del Grupo HINODE y ganador del trofeo empresario del año, logrando una gestión exitosa junto a sus hermanos Alessandro Rodríguez, Crisciane Rodríguez, Leandro Rodríguez y todo el equipo.

Descripción y giro de la empresa

En 1988 fue fundada HINODE, empresa brasilera que nació del sueño de un ex tornero mecánico Francisco Rodríguez y la ex costurera Adelaida García Rodríguez, una pareja de esposos que soñaban con cambiar la vida de las personas, finalmente ellos lograron sus sueños. El Grupo HINODE está entre las 3 mejores empresas de Venta Directa en Brasil y cuenta con una línea de más de 700 productos incluyendo Cosméticos, Perfumería, Maquillaje y entre otros productos de alta performance y calidad. Tenemos más de 500 Franquicias, la Fábrica está instalada en un área de más de 12.000 m², con una Logística que mueve una cantidad de 3600 cajas por hora, todo ello para atender a sus millones de consumidores con la seguridad, calidad y velocidad que se merecen.

Una Fábrica de Logística de esta magnitud no sería nada sin nuestros 750.000 consultores. En el año 2017 HINODE expandió sus fronteras empezando en América Latina con Perú y Colombia para luego expandirse en Ecuador, Bolivia, Argentina y el resto del mundo. Nuestros productos cuentan con la más alta tecnología y calidad para proporcionar a los consumidores la mayor satisfacción y garantía, además de estar minuciosamente pensado para atender las necesidades básicas de nuestros clientes.

HINODE nos ofrece la oportunidad de construir un negocio y desarrollar un plan de carrera con excelentes reconocimientos como premios y viajes de ensueños (viajes en cruceros, viajes a Cancún con todos los gastos pagados para ti y una persona más, autos de gama alta).

3.2. Filosofía Organizacional

Misión:

CONCRETAR SUEÑOS. IMPULSIONAR LOGROS.

Se cree que tenemos un papel mayor en la sociedad, ser un agente transformador en la vida de millones de personas, proporcionando una oportunidad única de cambiar de vida. Vemos en cada persona, un emprendedor potencial y, por lo tanto, ofrecemos todas las herramientas para que puedan desarrollarse profesionalmente. Para que puedan lograr sus metas personales, realizar sus sueños y construir un nuevo futuro para su familia. Esa es la creencia que nos mueve y nuestra verdadera razón de existir.

Visión:

“Compartimos el deseo por algo más, la voluntad de ir más allá. Tenemos el espíritu emprendedor, la inquietud y el entusiasmo de quien aún tiene mucho que conquistar. Para nosotros, todo eso es apenas el comienzo”.

Objetivos:

Apoyar y participar en proyectos que promuevan acciones de impacto social y contribuyan a una sociedad más justa.
(RESPONSABILIDAD SOCIAL)

- Contribuir a un ambiente más limpio y sustentable, disminuyendo el impacto del ser humano en el medio ambiente.
(RESPONSABILIDAD AMBIENTAL)

- Política de destinación de los residuos generados en el proceso fabril; Política con los proveedores.

- Campañas (Ej. Lacre Solidario, Reciclaje de Lonas, paletas etc.).
Crecimiento, perpetuación y desarrollo del Grupo HINODE, sin comprometer la sustentabilidad social y ambiental.
(RESPONSABILIDAD ECONOMICA)

- Potenciar alianzas.
- Realizar la gestión de la inversión social.
- Monitorear el desarrollo de los proyectos. Compartir experiencias e inspirar prácticas similares.

3.3. Diseño Organizacional

Organigrama empresarial de HND

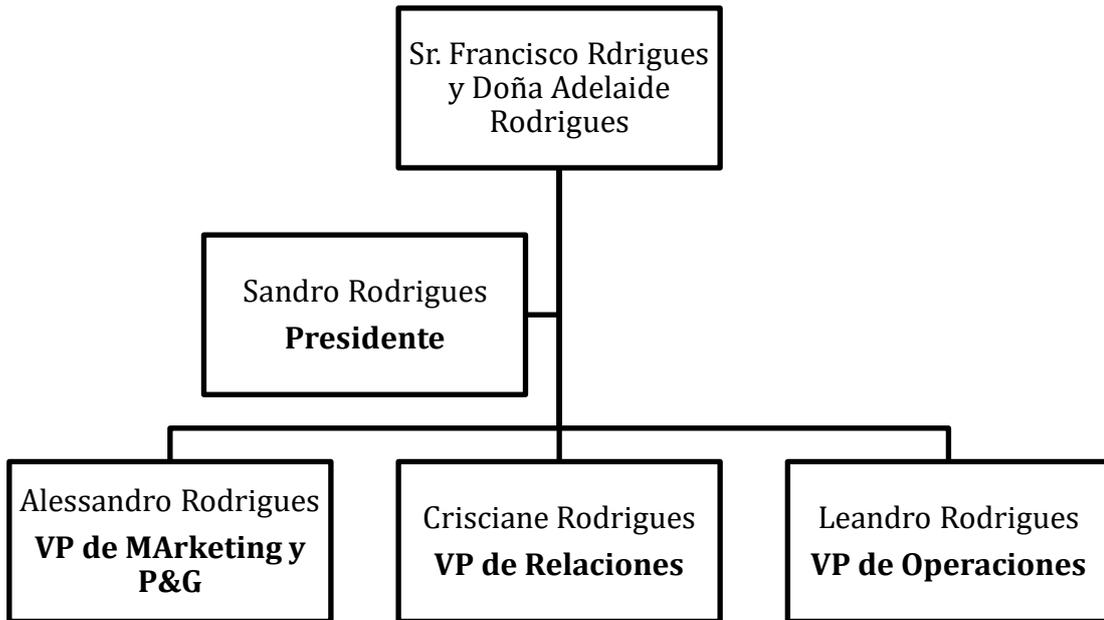


Figura 2. Estructura organizacional.

Fuente: Elaboración propia.

Organigrama de Mayorista HND

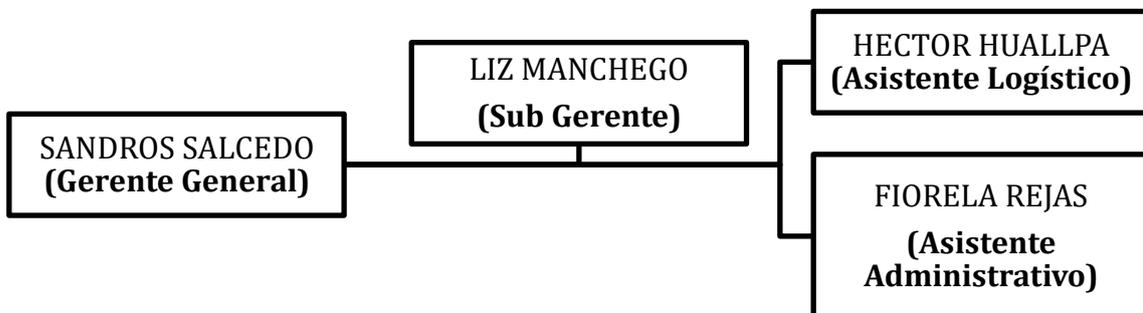


Figura 3. Organigrama organizacional.

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Productos y/o servicios ofrecidos

El Grupo HINODE desarrolla productos de altísima calidad y es una empresa que valora y respeta a un consumidor cada vez más exigente por lo que su línea de productos es variada y muestra lo siguiente:

- Fragancias
- Maquillaje
- Cuerpo (lociones, gel humectante, cremas)
- Cuidado personal
- Tratamientos
- Bienestar (proteínas, batidos, vitaminas)

3.5. Diagnóstico Organizacional

FODA

Fortalezas

- Línea de carrera
- Nueva en el mercado
- Mayor porcentaje de ganancias.
- Buena calidad de los productos.
- Variedad de productos.

Debilidades

- Desconfianza del producto por desconocimiento del mismo.
- Producción concentrada en Brasil.
- El producto tiene un precio elevado.

Oportunidades

- Abarcar zonas donde no se distribuye el producto
- Aumento de personas que quiere ganar dinero extra.
- Las personas le dan alto sentido de importancia a su aspecto personal y al lucir bien.
- Trabajar de manera independiente, sin necesidad de supervisión o bajo el mando de un jefe.

Amenazas

- Fuerte competencia
- Tipo de cambio.
- Ruptura de la cadena de abastecimiento.
- No es un producto de primera necesidad.
- Precios elevados.
- La imitación y oferta de productos con características similares.

3.6. Análisis Crítico Referencial

La empresa Mayorista HND – Tacna, es una empresa que empezó gracias a la gran aceptación que tuvieron los productos en la ciudad, haciendo parte de la empresa a una cantidad considerable de seres humanos que comparten su visión.

En nuestro análisis encontramos fortalezas demasiado perfiladas y orientadas a la meta, que sería seguir creciendo y llegar a ser franquicia. Las oportunidades de crecimiento son inmensas, pero con ellas hay fallas que corregir, un ejemplo es el método de distribución que se emplea en la organización, es lento, se retrasa a medida que crece la oferta de los productos y al llegar los almacenes

estos no son óptimos. Se mantiene un protocolo a manera de no dañar el producto hasta llegar al consumidor final, pero el almacén no cuenta con una distribución correcta. Hemos trabajado en estos errores, buscado formas de anular estos inconvenientes, todo esto se mencionará a detalle en el plan de mejora.

CAPÍTULO CUATRO: DESARROLLO DEL TEMA

3.4. Propuesta de Mejora

5.4.1. Identificación del área o variable a mejorar

Como resultado del análisis que se realizó se ha podido notar la importancia que conlleva tener debidamente implementada y operativa el área de logística en una empresa. Por tanto, se considera que el alcance de el estudio será óptimo para la empresa Mayorista HND Tacna. Si bien es cierto hoy en día existe el área de logística en la empresa, ésta no se encuentra implementado acorde a los servicios que se ofrece en la misma. Se realizó una encuesta a todas las personas que tiene algún tipo de trato directo e indirecto con la empresa y con los trabajadores que se involucran en la operatividad del área, para evaluar la situación actual y seguir adelante con el estudio a realizar.

5.4.2. Diagnóstico

Población y muestra

La población de la empresa materia de la investigación asciende a 5 colaboradores, los mismos que ascienden a la muestra realizada.

5.4.3. Definición de propuesta y planes de acción

La técnica aplicada ha sido la encuesta y el instrumento el cuestionario el mismo que se ha diseñado con 12 preguntas y respuestas múltiples.

5.4.4. Definición de mecanismos de control

Para procesar los datos obtenidos por medio del instrumento hemos utilizado tablas y figuras mediante el programa Microsoft Excel para luego exportar estos datos al Microsoft Word.

5.4.5. Análisis de los resultados

Según la encuesta realizada pudimos obtener los siguientes resultados:

a. ¿LA EMPRESA TIENE PROGRAMAS DE FORMACIÓN / CAPACITACIÓN EN CONTROL DE INVENTARIO?

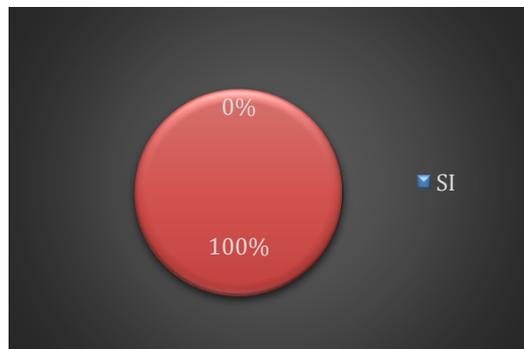


Figura 4. Gráfico de pastel referente a la pregunta 1.

Fuente: Elaboración propia.

| | SI | NO | TOTAL |
|------------|----|------|-------|
| FRECUENCIA | 0 | 5 | 5 |
| PORCENTAJE | 0% | 100% | 100% |

Tabla 2: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 1.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia

b. ¿LA EMPRESA HA DEFINIDO UNA O VARIAS ESTRATEGIAS DE SOSTENIBILIDAD EN EL MANEJO DE ALMACÉN?

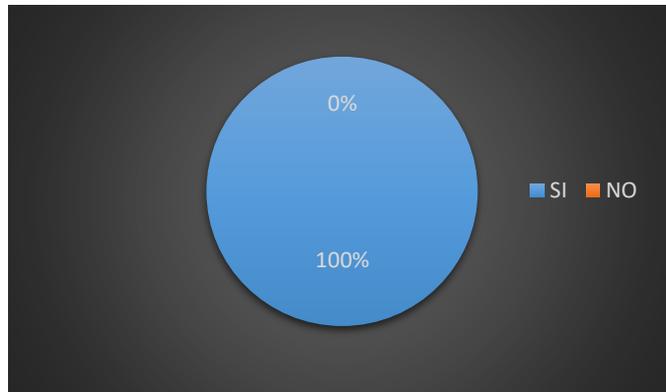


Figura 5. Gráfico de pastel referente a la pregunta 2.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia

| | SI | NO | TOTAL |
|------------|------|----|-------|
| FRECUENCIA | 5 | 0 | 5 |
| PORCENTAJE | 100% | 0% | 100% |

Tabla 3: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 2.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia

En cuanto a los resultados relacionados a la pregunta 1 y 2, nos arrojó que la empresa no cuenta con ningún tipo de programa de formación / capacitación en control de inventario por lo que ha tenido que implementar una o varias estrategias para la sostenibilidad del manejo de almacén.

c. **INDIQUE EL GRADO DE IMPORTANCIA QUE SE LE DA AL BUEN DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS LOGISTICOS: ALMACÉN, INVENTARIO, DISTRIBUCIÓN.**

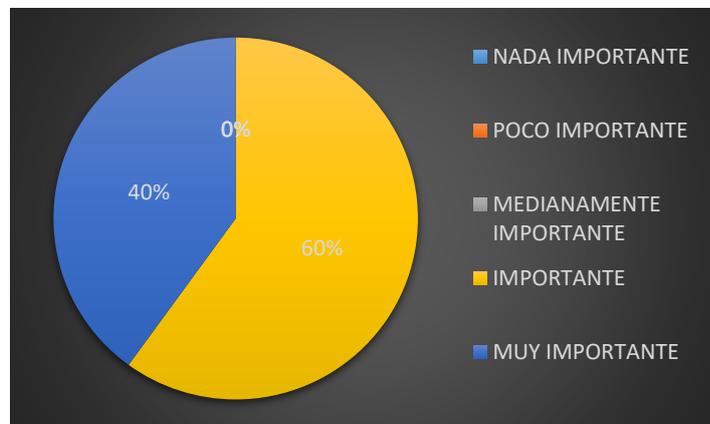


Figura 6. Gráfico de pastel referente a la pregunta 3.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia

| | NADA IMPORTANTE | POCO IMPORTANTE | MEDIANAMENTE IMPORTANTE | IMPORTANTE | MUY IMPORTANTE | TOTAL |
|------------|-----------------|-----------------|-------------------------|------------|----------------|-------|
| FRECUENCIA | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 |
| PORCENTAJE | 0% | 0% | 0% | 60% | 40% | 100% |

Tabla 4: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 3.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia

En la pregunta 3, podemos observar que el 60% de los trabajadores considera que la logística, hablando de almacén, inventario y distribución de mercadería es importante en la empresa.

d. ¿CON QUE FRECUENCIA RECIBE USTED CAPACITACIONES QUE AYUDEN A MEJORAR EL DESEMPEÑO Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL AREA?

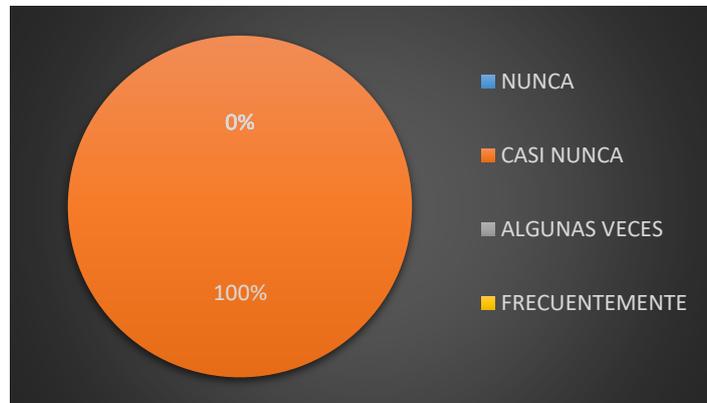


Figura 7. Gráfico de pastel referente a la pregunta 4.

Fuente: Encuesta- Elaboración propia.

| | NUNCA | CASI NUNCA | ALGUNAS VECES | FRECUENTEMENTE | MUY FRECUENTEMENTE | TOTAL |
|------------|-------|------------|---------------|----------------|--------------------|-------|
| FRECUENCIA | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| PORCENTAJE | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | 100% |

Tabla 5: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 4.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia

En la pregunta 4, sin embargo, notamos que la totalidad de los encuestados mencionan que no recibe ninguna capacitación para la implementación de esta área.

e. **¿CONSIDERA QUE NO CONTAR CON UN STOCK DIGITALIZADO DIFICULTA SU TRABAJO?**

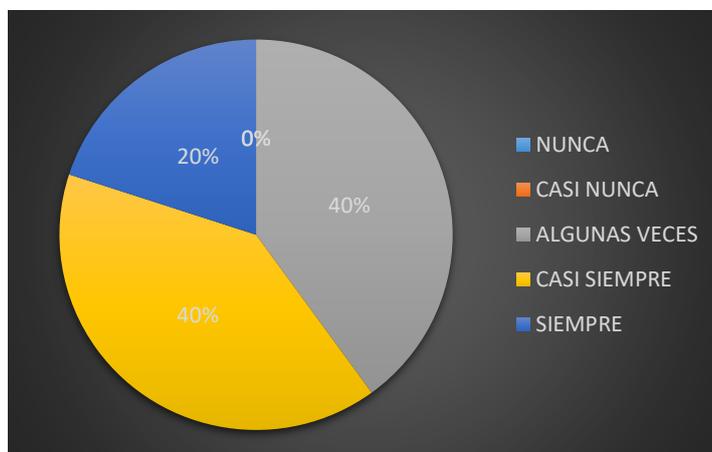


Figura 8. Gráfico de pastel referente a la pregunta 5.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia.

| | NUNCA | CASI NUNCA | ALGUNAS VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE | TOTAL |
|------------|-------|------------|---------------|--------------|---------|-------|
| FRECUENCIA | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 5 |
| PORCENTAJE | 0% | 0% | 40% | 40% | 20% | 100% |

Tabla 6: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 5.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia

En la pregunta 5, se les consultó a los encuestados, que tanto dificulta su labor el no tener un stock digitalizado en la empresa, lo que tuvo por resultado que el 80% de los encuestados mencione que algunas veces o casi siempre el proceso se dificulta más, mientras que el 20% marcó siempre.

f. **¿CÓMO CALIFICARIA EL DESEMPEÑO DEL AREA LOGISTICA?**

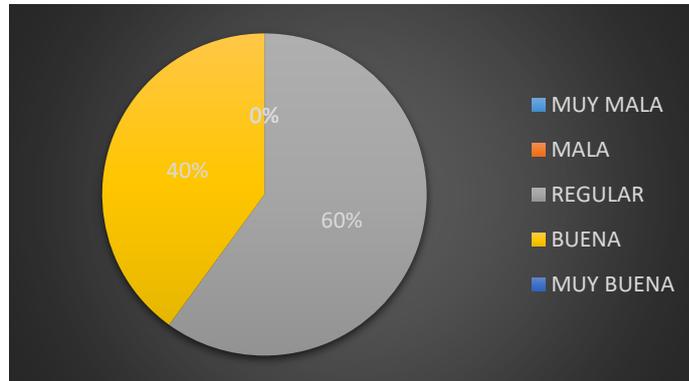


Figura 9. Gráfico de pastel referente a la pregunta 6.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia.

| | MUY MALA | MALA | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | TOTAL |
|------------|----------|------|---------|-------|-----------|-------|
| FRECUENCIA | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 5 |
| PORCENTAJE | 0% | 0% | 60% | 40% | 0% | 100% |

Tabla 7: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 6.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia

Referente a la pregunta 6, el 60% de los encuestados califica como regular el desempeño de la logística en la empresa, mientras que el 40% le parece que el proceso que se lleva actualmente en la empresa es bueno.

g. **¿CONSIDERA QUE SE DEBE REESTRUCTURAR EL PLAN LOGÍSTICO E INCORPORAR MÉTODOS DIGITALIZADOS?**

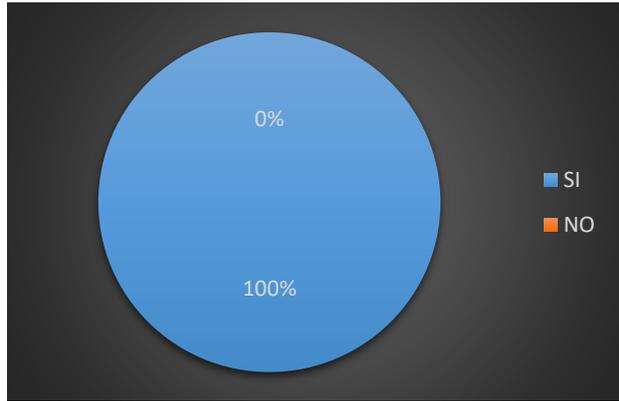


Figura 10: Gráfico de pastel referente a la pregunta 7.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia.

| | SI | NO | TOTAL |
|------------|------|----|-------|
| FRECUENCIA | 5 | 0 | 5 |
| PORCENTAJE | 100% | 0% | 100% |

Tabla 8: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 7.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia

En el resultado obtenido en la pregunta 7, la totalidad de los encuestados están de acuerdo en que se debe restaurar el plan logístico y que se debe incorporar métodos digitalizados para esta área.

h. ¿CÓMO CALIFICARIA USTED LA OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO QUE LE LLEVA ENVIAR UNA ÓRDEN DE PEDIDO?

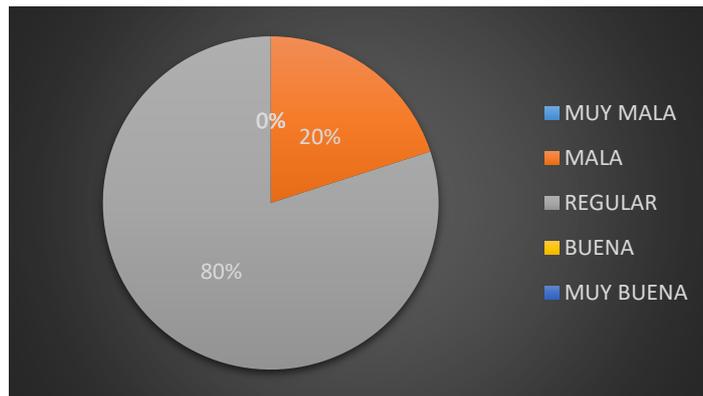


Figura 11. Gráfico de pastel referente a la pregunta 8.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia.

| | MUY MALA | MALA | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | TOTAL |
|------------|----------|------|---------|-------|-----------|-------|
| FRECUENCIA | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 5 |
| PORCENTAJE | 0% | 20% | 80% | 0% | 0% | 100% |

Tabla 9: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 8.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia

Si observamos los resultados de la pregunta 8, el 80% de los encuestados marcaron como regular el proceso de optimización de tiempo que lleva despachar un pedido. Por lo que se considera que el implementar esta área y digitalizar algunos procesos podría ser la solución a algunos problemas existentes hoy en día.

i. **¿QUE TAN IMPORTANTE CONSIDERA USTED LOS PLANES DE CONTINGENCIA SOBRE RIESGOS AMBIENTALES EN ALMACENAJE?**

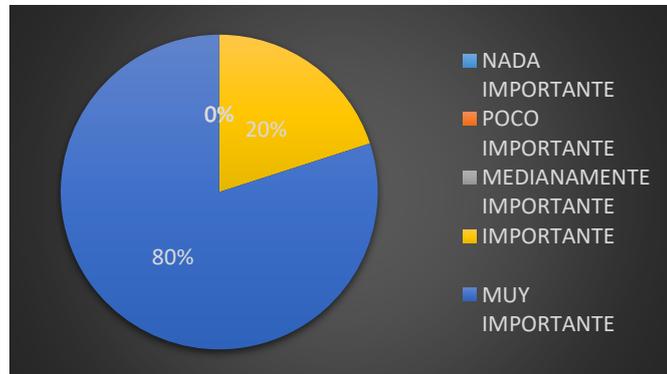


Figura 12. Gráfico de pastel referente a la pregunta 9.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia.

| | NADA IMPORTANTE | POCO IMPORTANTE | MEDIANAMENTE IMPORTANTE | IMPORTANTE | MUY IMPORTANTE | TOTAL |
|------------|-----------------|-----------------|-------------------------|------------|----------------|-------|
| FRECUENCIA | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 5 |
| PORCENTAJE | 0% | 0% | 0% | 20% | 80% | 100% |

Tabla 10: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 9.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia

En cuanto a la pregunta 9, el 80% de los encuestados marcaron que, para ellos los planes de contingencia sobre los riesgos ambientales en el almacén es muy importante.

j. ¿HA RECIBIDO USTED ALGÚN TIPO DE INDUCCIÓN DESDE EL MOMENTO EN QUE INGRESO A LABORAR AL ÁREA LOGISTICA DE LA EMPRESA?

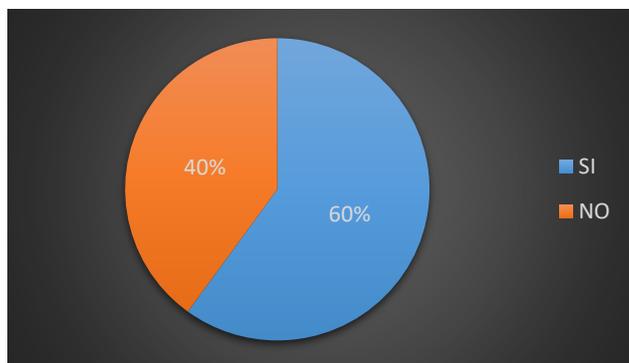


Figura 13. Gráfico de pastel referente a la pregunta 10.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia.

| | SI | NO | TOTAL |
|------------|-----|-----|-------|
| FRECUENCIA | 3 | 2 | 5 |
| PORCENTAJE | 60% | 40% | 100% |

Tabla 11: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 10.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia

Respecto a la pregunta 10, nos arroja como resultado que solo el 60% de los encuestados recibieron algún tipo de inducción respecto a las labores a realizarse en esta área.

k. ¿CON QUE FRECUENCIA SE DA LA ROTACIÓN DE INVENTARIOS EN SU EMPRESA?

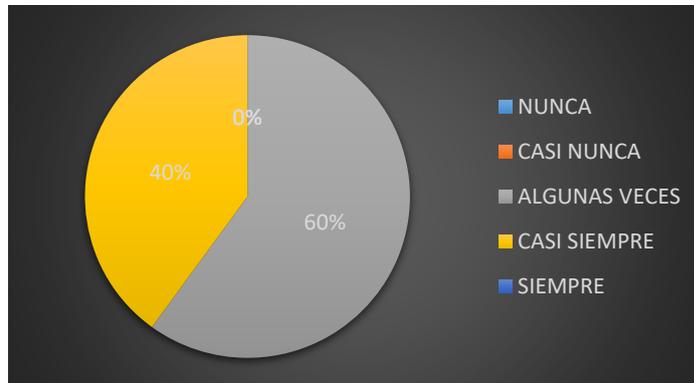


Figura 14. Gráfico de pastel referente a la pregunta 11.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia.

| | NUNCA | CASI NUNCA | ALGUNAS VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE | TOTAL |
|------------|-------|------------|---------------|--------------|---------|-------|
| FRECUENCIA | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 5 |
| PORCENTAJE | 0% | 0% | 60% | 40% | 0% | 100% |

Tabla 12: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 11.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia.

En la pregunta 11, podemos sacar como conclusión que la empresa tiene una rotación de inventario algunas veces, lo que nos indica que debe de haber un riguroso control con los productos, pues ellos llevan una fecha de caducidad.

I. ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL DEL ÁREA LOGÍSTICA ESTÁ DEBIDAMENTE CAPACITADO PARA EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?

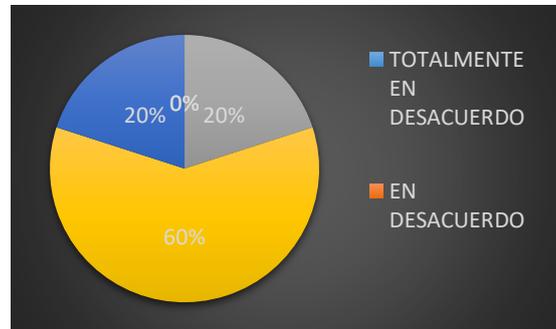


Figura 15. Gráfico de pastel referente a la pregunta 12.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia.

| | TOTALMENTE EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | NI EN DESACUERDO, NI DE ACUERDO | DE ACUERDO | TOTALMENTE DE ACUERDO | TOTAL |
|------------|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|-------|
| FRECUENCIA | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 | 5 |
| PORCENTAJE | 0% | 0% | 20% | 60% | 20% | 100% |

Tabla 13: Cuadro de frecuencias referente a la pregunta 12.

Fuente: Encuesta - Elaboración propia.

Por último, tenemos la pregunta 12, la cual usaremos para evaluar el desempeño del personal encargado del área de logística, en este caso el personal existente en esta área se le calificó con un 60% de encuestados que están de acuerdo con este personal, un 20% que marco que está totalmente de acuerdo y otro 20% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

5.4.6. Definición de propuesta y planes de acción

Cabe resaltar, es este punto también; que la logística, es una herramienta muy importante en la organización ya que permite incrementar la competitividad, agilizar la actividad compra, optimizar los costos; creando sistemas integrados con control e información para conseguir un flujo continuo de productos con las mínimas inversiones posibles, ya que de eso se trata todo el proceso logístico.

Emplearemos nuestro plan de mejora para el área logística no sin antes haber hecho un previo diagnóstico donde evaluamos las áreas, visitamos las instalaciones, conversamos con el personal involucrado y en base a ello planteamos nuestras propuestas y plan de acción:

El inventario de un almacén incluye todos los bienes materiales que posteriormente son usados en los procesos de producción, mantenimiento, distribución y demás. En nuestras propuestas, planteamos la posibilidad de reubicación del almacén, reorganizar los productos para que la rotación de stock sea óptima, adquirir un sistema que nos permita controlar el inventario de manera sencilla y replantear el método de distribución que usa la empresa para la entrega de los productos.

PLAN DE ACCION. -

- Incorporar el Sistema de Inventario periódico a la empresa "HND - Mayorista"

- Señalizar los pasillos del almacén con el tipo de señalización: Pasillo, posición y altura con el fin de ahorrar trabajos de manutención.
- En cuanto a clasificación de inventarios; estableceremos el sistema de control ABC que permitirá manejar el inventario de acuerdo con la clasificación de prioridades y evitar la baja o nula rotación de nuestro inventario.
- En almacén estableceremos dos pilares importantes: el almacenamiento y el manejo correcto de materiales para evitar funciones adicionales que retrasen el verdadero enfoque del almacén.
- Minimizar el costo total de operación.
- Suministrar niveles adecuados de servicio, el nivel de servicio que se proporcionará a los clientes estará determinado a la eficacia y eficiencia de los procedimientos que se pondrán en acción.
- Estableceremos una tendencia lineal, consistirá en conocer si los valores absolutos o relativos de un producto han crecido o disminuido con el tiempo, partiendo de un periodo base, con ello también podremos determinar cifras futuras.
- Añadiremos un plan de contingencia en salud ambiental con el fin de preservar los productos en nuestro almacén y evitar riesgos de descomposición.

- Añadiremos el kardex a nuestro manejo de inventario para obtener información del producto de la manera más detallada.
- Capacitar al personal del área con los nuevos sistemas a incorporar.
- Asignar una denominación a las cuentas de control y registros auxiliares de acuerdo al sistema de costos seleccionado.

| PROBLEMAS | ACCIONES | TAREAS | ENCARGADO |
|--|--|---|--------------------------------------|
| NO CONTAR CON UN SISTEMA COMPUTARIZADO | IMPLEMENTAR SISTEMA PARA EL CONTROL DE INVENTARIO | Contratar una empresa tercerizadora que nos provea el sistema para el control de inventario. | ÁREA DE ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA |
| | | Capacitación para el uso del sistema | |
| NO CONTAR CON LA SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD | IMPLEMENTAR SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN | Contratar una empresa para la instalación de sistema de señalización adecuado en el área de logística | ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA |
| | | Clasificación de los productos. | |
| | | Implementar sistema ABC | |
| NO TENER LA CLASIFICACIÓN DE INVENTARIO | INCORPORACIÓN DEL SISTEMA DE INVENTARIO QUE SE UTILIZARÁ PARA LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA. | Añadir plan de contingencia en salud ambiental para evitar la descomposición de productos. | ÁREA DE LOGÍSTICA |
| | | Evaluación del sistema de clasificación y sistema ABC | |
| TIEMPO DEMANDADO PARA LA ENTREGA DE PEDIDOS | DISMINUIR EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ENTREGA DE PEDIDOS | Contratar una empresa de transporte | ÁREA DE LOGÍSTICA |

Tabla 14: Cuadro referencial al cronograma de acciones y tareas.

Fuente: Elaboración propia.

| ACCIONES | TAREAS | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | | DICIEMBRE | | | |
|--|--|---------|--------|--------|--------|-----------|--------|--------|--------|-----------|--------|--------|--------|
| | | S 1 | S 2 | S 3 | S 4 | S 1 | S 2 | S 3 | S 4 | S 1 | S 2 | S 3 | S 4 |
| IMPLEMENTAR SISTEMA PARA EL CONTROL DE INVENTARIO | Contratar una empresa tercerizadora que nos provea el sistema para el control de inventario. | X | X | | | | | | | | | | |
| | Capacitación para el uso del sistema | | X | X | X | | | | | | | | |
| | Contratar una empresa para la instalación de sistema de señalización adecuado en la empresa. | | | | X | X | | | | | | | |
| INCORPORACIÓN DEL SISTEMA DE INVENTARIO QUE SE UTILIZARÁ PARA LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA. | Clasificación de los productos. | | | | | | X | X | | | | | |
| | Implementar sistema ABC | | | | | | | X | X | X | X | | |
| | Añadir plan de contingencia en salud ambiental para evitar la descomposición de productos. | | | | | | | X | | | | | |
| | Evaluación del sistema de clasificación y sistema ABC | | | | | | | | | X | X | X | X |
| DISMINUIR EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA | Contratar una empresa de transporte | | | | | | | X | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| ENTREGA DE PEDIDOS | Contar con una empresa tercerizadora para el apoyo en la congestión de pedidos de manera eventual. | x | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Tabla 15: Cuadro referencial al cronograma por meses de actividades.

Fuente: Elaboración propia.

| ACCIONES | TAREAS | DETALLE | PRESUPUESTO | ENCARGADO |
|--|--|---------------------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| IMPLEMENTAR SISTEMA PARA EL CONTROL DE INVENTARIO | Contratar una empresa tercerizadora que nos provea el sistema para el control de inventario. | Contratación de empresa tercerizadora | S/ 150.00 | ÁREA DE ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA |
| | Capacitación para el uso del sistema | Informes - Encuestas | Mensuales | |
| | Contratar una empresa para la instalación de sistema de señalización adecuado en la empresa. | Contratación de empresa | S/ 300.00 | |
| INCORPORACIÓN DEL SISTEMA DE INVENTARIO QUE SE UTILIZARÁ PARA LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA. | Clasificación de los productos. | Clasificación | S/ 450.00 | ÁREA DE LOGÍSTICA |
| | Implementar sistema ABC | Implementación | | |
| | Añadir plan de contingencia en salud ambiental para evitar la descomposición de productos. | Implementación | | |
| | Evaluación del sistema de clasificación y sistema ABC | Evaluación de sistema | | |
| DISMINUIR EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ENTREGA DE PEDIDOS | Contratar una empresa de transporte | Contratación de la empresa | S/ 50.00 | ÁREA DE LOGÍSTICA |
| | Contar con una empresa tercerizadora para el apoyo en la congestión de pedidos de manera eventual. | Contratación de la empresa | Mensuales | |

Tabla 16: Cuadro referencial al cronograma de soluciones de problemas.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.1. Elección de sistema de almacenamiento

Hasta el momento hemos puesto de manifiesto la necesidad de que las empresas lleven algún tipo de control de sus inventarios. Pero un control riguroso de todas las existencias de almacén sería antieconómico para éstas, sobre todo para una empresa tan pequeña como la mencionada, por lo que es necesario determinar qué control requiere cada una de ellas.

Como lo hemos venido mencionando, un control ABC sería perfecto tomando en cuenta el sistema de productos de alta rotación. Por lo a continuación se desarrollará un ejemplo que permitirá visualizar cómo se determinan las tres zonas (A - B - C) en el inventario de la empresa Mayorista HND - Tacna, tomando como referencia los solo 20 productos del inventario en un periodo de 6 mese (Junio 2020 - Noviembre 2020).

| ART N° | CONSUMO POR PERIODO | COSTO UNITARIO |
|--------|---------------------|----------------|
| 1 | 2929 | \$ 62.00 |
| 2 | 3521 | \$ 25.00 |
| 3 | 1311 | \$ 99.00 |
| 4 | 1659 | \$ 28.00 |
| 5 | 67 | \$ 14.00 |
| 6 | 2786 | \$ 24.00 |
| 7 | 478 | \$ 50.00 |
| 8 | 798 | \$ 26.00 |
| 9 | 1386 | \$ 46.00 |
| 10 | 1522 | \$ 23.00 |
| 11 | 566 | \$ 85.00 |
| 12 | 1221 | \$ 42.00 |
| 13 | 116 | \$ 56.00 |
| 14 | 75 | \$ 62.00 |
| 15 | 111 | \$ 66.00 |
| 16 | 17 | \$ 46.00 |
| 17 | 307 | \$ 36.00 |
| 18 | 126 | \$ 160.00 |
| 19 | 44 | \$ 172.00 |
| 20 | 125 | \$ 232.00 |

Tabla 17: Datos de productos obtenidos del inventario.

Fuente: Elaboración propia.

Resolución

1. Se está considerando la participación monetaria de 20 artículos del valor total del inventario. Para ellos se debe construir una tabla de acuerdo a los siguiente:

Columna N° 1: Corresponde al N° de artículo.

Columna N° 2: Los porcentajes de participación de cada artículo. Para nuestro ejemplo, como tenemos un inventario constituido por 20 artículos, cada artículo representa el 5% dentro total ($100 \% / 20 \text{ art.} = 5\%$)

Columna N° 3: Representa la valorización de cada artículo. Para obtenerla, se deberá multiplicar el precio por su el consumo. Al pie de la columna obtenemos el valor de nuestro inventario de los 20 artículos.

Columna N° 4: Nos muestra el % que representa cada una de las valorizaciones en el valor total del inventario.

| ART N° | % de participación de cada producto | CONSUMO (\$) VALORIZACIÓN | % DEL CONSUMO TOTAL |
|--------|-------------------------------------|---------------------------|---------------------|
| 1 | 5 | \$ 181,598.00 | 21.52% |
| 2 | 5 | \$ 88,025.00 | 10.43% |
| 3 | 5 | \$ 129,789.00 | 15.38% |
| 4 | 5 | \$ 46,452.00 | 5.07% |
| 5 | 5 | \$ 938.00 | 0.11% |
| 6 | 5 | \$ 66,864.00 | 7.93% |
| 7 | 5 | \$ 23,900.00 | 2.83% |
| 8 | 5 | \$ 20,748.00 | 2.45% |
| 9 | 5 | \$ 63,756.00 | 7.55% |
| 10 | 5 | \$ 35,006.00 | 4.15% |
| 11 | 5 | \$ 48,110.00 | 5.70% |

| | | | | |
|----------------|-----|----|------------|-------|
| 12 | 5 | \$ | 51,282.00 | 6.07% |
| 13 | 5 | \$ | 6,496.00 | 0.77% |
| 14 | 5 | \$ | 4,650.00 | 0.55% |
| 15 | 5 | \$ | 7,326.00 | 0.86% |
| 16 | 5 | \$ | 782.00 | 0.09% |
| 17 | 5 | \$ | 11,052.00 | 1.31% |
| 18 | 5 | \$ | 20,160.00 | 2.40% |
| 19 | 5 | \$ | 7,568.00 | 0.90% |
| 20 | 5 | \$ | 29,000.00 | 3.44% |
| TOTALES | 100 | \$ | 843,502.00 | 100% |

Tabla 18: Determinación de la participación monetaria de cada artículo en el valor total del inventario.

Fuente: Elaboración propia.

2. Ahora se deben reordenar las columnas 1 y 4, tomando las participaciones de cada artículo en sentido decreciente, lo que dará origen a la tabla N° 3:

| ART N° | % de PARTICIPACIÓN | % VALORIZACIÓN | % PARTICIPACIÓN ACUMULADA | % VALOR ACUMULADO | CLASE | |
|--------|--------------------|----------------|---------------------------|-------------------|-------|---------|
| 1 | 5 | 21.53% | 5 | 21.53% | A | 62.88 % |
| 3 | 5 | 15.39% | 10 | 36.92% | | |
| 2 | 5 | 10.44% | 15 | 47.36% | | |
| 6 | 5 | 7.93% | 20 | 55.29% | | |
| 9 | 5 | 7.59% | 25 | 62.88% | | |
| 12 | 5 | 6.08% | 30 | 68.96% | B | 27.46 % |
| 11 | 5 | 5.80% | 35 | 74.76% | | |
| 4 | 5 | 5.07% | 40 | 79.83% | | |
| 10 | 5 | 4.16% | 45 | 83.99% | | |
| 20 | 5 | 3.46% | 50 | 87.45% | | |
| 7 | 5 | 2.89% | 55 | 90.34% | C | 9.72% |
| 8 | 5 | 2.46% | 60 | 92.80% | | |
| 18 | 5 | 2.40% | 65 | 95.20% | | |
| 17 | 5 | 1.32% | 70 | 96.52% | | |
| 19 | 5 | 0.89% | 75 | 97.41% | | |
| 15 | 5 | 0.87% | 80 | 98.28% | | |
| 13 | 5 | 0.78% | 85 | 99.06% | | |
| 14 | 5 | 0.60% | 90 | 99.66% | | |
| 5 | 5 | 0.20% | 95 | 99.86% | | |
| 16 | 5 | 0.20% | 100 | 100.00% | | |

Tabla 19: Participación de los artículos en % de la valorización.

Fuente: Elaboración propia.

A partir de los datos de la tabla 20, se puede observar que unos pocos artículos son los de mayor valorización. Si solo se controlaran estrictamente los cinco primeros, se estaría controlando exactamente el 62.88% del valor del inventario. Asignamos la zona A para estos artículos. Controlando también los artículos 12; 11; 4; 10; 20 y 7 (Zona B), se estaría

controlando, en forma aproximada, el 90% del valor del inventario.

En conclusión

Si bien cada almacén tiene distintos tipos de control ABC, lo importante es recordar que:

Para los artículos A se debe usar un estricto sistema de control, con revisiones continuas de los niveles de existencias y una marcada atención para la exactitud de los registros, al mismo tiempo que se deben evitar sobre – stocks.

Para los artículos B, llevar a cabo un control logístico intermedio.

Para los artículos C, utilizar un control menos rígido y podría ser suficiente una menor exactitud en los registros. Se podría utilizar un sistema de revisión periódica para tratar en conjunto las órdenes por un mismo proveedor.

Los sistemas informáticos permiten hacer uso de niveles uniformes de control para todos los artículos, sin embargo, el establecimiento y análisis de prioridades que se pueden realizar con la técnica ABC resultan muy útiles a los fines de mejores tomas de decisiones.

4.1.2. Definición de mecanismos de control

| ACCIONES | INDICADOR | VALOR ESPERADO | RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO | SUPUESTOS |
|--|--|----------------|--------------------------------------|--|
| IMPLEMENTAR SISTEMA PARA EL CONTROL DE INVENTARIO | Los trabajadores de la empresa serán debidamente capacitados para el uso de tal sistema. | 95% - 96 hrs. | ÁREA DE ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA | Personal que asista a las capacitaciones |
| IMPLEMENTAR SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN | Los trabajadores deben manejar el significado de las señalizaciones en la empresa y el comportamiento adecuado en cualquier situación sísmica. | 80% | ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA | Mayor información del tema |
| INCORPORACIÓN DEL SISTEMA DE INVENTARIO QUE SE UTILIZARÁ PARA LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA. | Evaluación del sistema implementado en almacén. | 95% | ÁREA DE LOGÍSTICA | eficiencia en el sistema ABC |
| DISMINUIR EL TIEMPO DE ESPERA | Medir la productividad de las | 95% | ÁREA DE LOGÍSTICA | Eficiencia en la entrega de pedidos |

| | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------|--|--|--|
| PARA LA ENTREGA DE PEDIDOS | actividades realizadas. | | | |
|-------------------------------------|----------------------------|--|--|--|

Tabla 20: Cuadro referencial de mecanismos de control.

Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO CINCO: SUGERENCIAS

- En cuanto a las sugerencias podemos mencionar que, bajo los resultados obtenidos y los cronogramas pactados la empresa Mayorista HND – Tacna, debe cumplir con las fechas pactadas en el plan de acción presentado.

Esto la ayudará significativamente a tener un área encargada en la empresa no solo a la logística de la misma, sino que:

- Se les pide a los representantes que el proceso para el control de inventario sea de manera óptima para reducir el tiempo que demanda actualmente. Así mismo la empresa estaría segura y tendrá un sistema de señalización el cuál resguardará la integridad de los miembros activos en la empresa.
- Se les sugiere también la incorporación del sistema de inventario en la empresa que servirá para tener de manera inocua los productos existentes en el almacén y disminuirá el riesgo de pérdida de mercadería y facilitará la ubicación de los productos ya que serán debidamente clasificados.
- Se sugiere a la organización evaluar constantemente la correcta operatividad del área ya que teniendo en cuenta que se encuentran en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, la logística juega un papel que debe considerarse como prioritario para los miembros de la organización.
- Por último, le pedimos que se disminuya el tiempo de espera de los pedidos para elevar el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

CONCLUSIONES FINALES

Como conclusiones finales, se tiene:

En cuanto a los resultados obtenidos de la encuesta realizada y bajo la propia investigación a la empresa mayorista HND, se concluye en que la empresa no cuenta con ningún tipo de programa de formación / capacitación en control de inventario por lo que ha tenido que implementar una o varias estrategias para la sostenibilidad del manejo de almacén.

- Se puede obtener como conclusión que la competitividad de la organización depende en un 70% de la operatividad del área logística para lo que se requiere la debida implementación de la misma, con la finalidad de ejecutar el objetivo principal de la empresa que es mejorar su servicio de distribución de productos.
- Se debe establecer una correcta colaboración total entre todos los agentes que participan de manera directa e indirecta con la empresa; desde proveedores, distribuidores, transporte y consumidor final para conseguir el objetivo principal del presente plan de mejora.
- Se concluye que, en base a las encuestas realizadas, no se tenía como pilar fundamental el buen desempeño y correcto funcionamiento del área, no había una conciencia de la importancia de la misma, por lo que al final del proyecto, se estableció que la logística debe ser considerada de manera prioritaria.

BIBLIOGRAFÍA

- Cela , J. (2017, Noviembre 28). *UCJ*. de: <https://blogs.ucjc.edu/cc-transporte-logistica/2017/11/el-papel-de-la-tecnologia-en-la-cadena-de-suministro/>
- Corrales , A. (2015). *Inventarios*. Mexico .
- Correa Espinal , A. (2015). *Logística inversa*. España.
- Garcia Santiago , F. (2010). *Logística* . España.
- Gomez Montoya , R. (2018, julio 9). *Universidad Nacional de Colombia* . From <https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/9551/11475>
- Hernandez Garcia , S. (2015). *Un nuevo enfoque logístico*. Mexico .
- JAICAL. (2008, septiembre 9). *LogisticWeb*. de: <https://logistweb.wordpress.com/2008/09/09/actores-en-la-cadena-de-abastecimiento-scm/>
- Jimenez Sanchez, J. (2012). *Cadena de Suministro*. México: Sanfandila.
- Juarez, S. (2016 , junio 24). de: Gestion de inventarios : <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/06/gestion-de-inventarios-y-almacenes/>
- López, D. (2018, noviembre 22). *Emprendepyme.net*. de: <https://www.emprendepyme.net/tipo-de-almacenes-para-empresas.html>
- Nuño, P. (2017, abril 04). de: *EmprendePyme.net*: <https://www.emprendepyme.net/la-logistica-empresarial.html>
- Peréz, R. (2013). *Como mejorar el clima laboral en las empresas*.

ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| ANEXO 1. Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa..... | 73 |
| ANEXO 2. Inadecuado almacenamiento de productos | 75 |
| ANEXO 3. Falta de señalización..... | 77 |

ANEXO 1. Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa.

ENCUESTA HORIENTADA AL PERFIL LOGISTICO DE LA EMPRESA HND MAYORISTA

La presente encuesta tiene fines académicos y tiene como objetivo analizar la situación actual del área logística de la empresa Hinode- Mayorista Tacna. La encuesta es de carácter anónimo por lo que no existirá ningún tipo de represalias por parte de la empresa hacia sus colaboradores.

A continuación se mostrarán las siguientes preguntas dirigidas a su percepción y/o experiencia actual que tiene dentro de la empresa. Analice e indique su respuesta de la forma más sincera.

1. ¿LA EMPRESA TIENE PROGRAMAS DE FORMACION/CAPACITACION EN CONTROL DE INVENTARIO?
 - a) Si
 - b) No
2. ¿LA EMPRESA HA DEFINIDO UNA O VARIAS ESTRATEGIAS DE SOSTENIBILIDAD EN EL MANEJO DE ALMACEN?
 - a) Si
 - b) No
3. INDIQUE EL GRADO DE IMPORTANCIA QUE SE LE DA AL BUEN DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS LOGISTICOS: ALMACEN, INVENTARIO, DISTRIBUCION.
 - a) Nada importante.
 - b) Poco importante.
 - c) Medianamente importante.
 - d) Importante.
 - e) Muy importante.
4. ¿CON QUE FRECUENCIA RECIBE USTED CAPACITACIONES QUE AYUDEN A MEJORAR EL DESEMPEÑO Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL AREA?
 - a) Nunca.
 - b) Casi nunca.
 - c) Algunas veces.
 - d) Frecuentemente.
 - e) Muy frecuentemente.
5. ¿CONSIDERA QUE NO CONTAR CON UN STOCK DIGITALIZADO DIFICULTA SU TRABAJO?
 - a) Nunca.
 - b) Casi nunca.
 - c) Algunas veces.
 - d) Casi siempre.
 - e) Siempre.
6. ¿Cómo CALIFICARIA EL DESEMPEÑO DEL AREA LOGISTICA?
 - a) Muy mala.
 - b) Mala.
 - c) Regular.
 - d) Buena.
 - e) Muy buena.

7. ¿CONSIDERA QUE SE DEBE REESTRUCTURAR EL PLAN LOGISTICO E INCORPORAR METODOS DIGITALIZADOS?
 - a) Si.
 - b) No.
8. ¿Cómo CALIFICARIA USTED LA OPTIMIZACION DE TIEMPO QUE LE LLEVA ENVIAR UNA ORDEN DE PEDIDO?
 - a) Muy mala.
 - b) Mala.
 - c) Regular.
 - d) Buena.
 - e) Muy buena.
9. ¿QUE TAN IMPORTANTE CONSIDERA USTED LOS PLANES DE CONTINGENCIA SOBRE RIESGOS AMBIENTALES EN ALMACENAJE?
 - a) Nada importante.
 - b) Poco importante.
 - c) Medianamente importante.
 - d) Importante.
 - e) Muy importante.
10. ¿HA RECIBIDO USTED ALGUN TIPO DE INDUCCION DESDE EL MOMENTO EN QUE INGRESO A LABORAR AL AREA LOGISTICA DE LA EMPRESA?
 - a) Si.
 - b) No.
11. ¿CON QUE FRECUENCIA SE DA LA ROTACION DE INVENTARIOS EN SU EMPRESA?
 - a) Nunca.
 - b) Casi Nunca.
 - c) Algunas veces.
 - d) Casi siempre.
 - e) Siempre.
12. ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL DEL AREA LOGISTICA ESTA DEBIDAMENTE CAPACITADO PARA EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?
 - a) Totalmente en desacuerdo.
 - b) En desacuerdo.
 - c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
 - d) De acuerdo.
 - e) Totalmente de acuerdo.

Descripción: Se visualiza la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa que fue objeto de investigación para el presente trabajo.

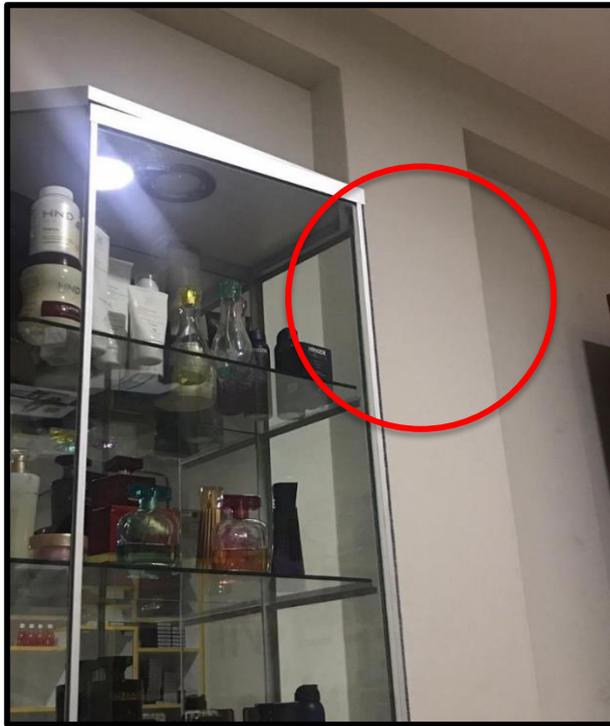
ANEXO 2. Inadecuado almacenamiento de productos





Descripción: Se muestra actualmente que el área no cuenta con la debida organización de los productos, no existen estantes para el almacenamiento de los mismos. Se encuentran apilados en paredes y en el suelo.

ANEXO 3. Falta de señalización.



Descripción: Se observa en las fotografías que no existe señalización que describa e indique que en dicho espacio se desarrolla el área logística